



FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS
DE LA SECCIÓN ABASTECIMIENTO DEL
COLEGIO MILITAR GRAN MARISCAL RAMÓN
CASTILLA – TRUJILLO 2017”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autores:

Br. Claudia Cecilia Bracamonte Tabaco

Br. Deysi Lucinda Horna Obeso

Asesor:

Mg. Luigi Vatslav Cabos Villa

Trujillo – Perú

2018

ÍNDICE DE CONTENIDOS

ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....	3
DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTO.....	5
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	6
INDICE DE TABLAS.....	7
ÍNDICE DE FIGURAS.....	9
RESUMEN.....	11
ABSTRACT.....	12
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....	13
I.1. Realidad problemática.....	13
Antecedentes.....	16
Bases Teóricas.....	19
Satisfacción del cliente.....	19
Factores de la satisfacción.....	20
Importancia de la satisfacción.....	20
Niveles de la satisfacción.....	21
Dimensiones de la satisfacción.....	21
Medición de la satisfacción.....	22
I.2. Formulación del problema.....	23
I.3. Objetivos.....	23
I.3.1. Objetivo general.....	23
I.3.2. Objetivos específicos.....	23
I.4. Hipótesis.....	23
I.5. Operacionalización de variable.....	25
CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA.....	26
2.1. Tipo de investigación.....	26
2.2. Unidad de estudio.....	26
2.3. Población y muestra.....	26
2.4. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos.....	27
2.5. Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos.....	27
CAPÍTULO 3. RESULTADOS.....	29
CAPÍTULO 4. DISCUSIÓN.....	37
CONCLUSIONES.....	40
REFERENCIAS.....	41
ANEXOS.....	42

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Correlación Rho de Spearman entre la variable Satisfacción y cada una de las dimensiones	29
Tabla 2. Puntuación ordinal de la variable general y sus dimensiones, según nivel de satisfacción	27
Tabla 3. Elementos Tangibles según nivel de satisfacción	30
Tabla 4. Capacidad de respuesta según nivel de satisfacción	31
Tabla 5. Empatía según nivel de satisfacción	32
Tabla 6. Seguridad según nivel de satisfacción	33
Tabla 7. Fiabilidad según nivel de satisfacción	34
Tabla 8. Satisfacción general de los usuarios internos de la Sección Abastecimiento	35
Tabla 9. ¿El personal de la Sección Abastecimiento se encuentra correctamente uniformado y proyecta una buena imagen?	53
Tabla 10. ¿Las instalaciones de la Sección Abastecimiento se muestran limpias y ordenadas?	54
Tabla 11. ¿Considera que la Sección Abastecimiento cuenta con los recursos suficientes para realizar su trabajo?	55
Tabla 12. ¿Los requerimientos son atendidos en el tiempo oportuno?	56
Tabla 13. ¿Los requerimientos son atendidos según las características solicitadas?	57
Tabla 14. ¿Los requerimientos son atendidos en la cantidad solicitada?	58
Tabla 15. ¿Recibe un trato cordial y empático de parte del personal de la Sección Abastecimiento?	59
Tabla 16. ¿Considera que existen excesivos procedimientos para la atención de necesidades?	60
Tabla 17. ¿El personal de la Sección Abastecimiento se muestra dispuesto a ayudarlo en sus necesidades?	61
Tabla 18. ¿El personal de la Sección Abastecimiento atiende durante la jornada de trabajo sin restricción alguna?	62
Tabla 19. ¿Se siente satisfecho con la atención brindada por la Sección Abastecimiento?	63
Tabla 20. Cuando tiene requerimientos no programados o urgentes, ¿recibe el apoyo necesario de la Sección Abastecimiento para atender su necesidad?	64
Tabla 21. ¿El personal de abastecimiento se preocupa por resolver sus quejas oportunamente?	65
Tabla 22. ¿Considera que el personal de la Sección abastecimiento es eficiente?	66
Tabla 23. ¿Considera que los personales de la Sección Abastecimiento realizan actos enmarcados al código de ética de la función pública?	67
Tabla 24. ¿El personal de la Sección Abastecimiento muestra dominio en su puesto de trabajo?	68

Tabla 25. ¿El personal de la Sección Abastecimiento le orienta sobre los procedimientos de compras públicas?	69
Tabla 26. ¿El personal de abastecimiento utiliza un lenguaje sencillo de entender?	70
Tabla 27. ¿La Sección Abastecimiento coordina con usted las modificaciones necesarias de los requerimientos?	71
Tabla 28. ¿Considera que el personal de la Sección Abastecimiento tiene preferencia por algunos proveedores?	72
Tabla 29. ¿Considera que la Sección Abastecimiento administra eficientemente los fondos públicos?	73

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Elementos tangibles según nivel de satisfacción	30
Figura 2. Capacidad de respuesta según nivel de satisfacción	31
Figura 3. Empatía según nivel de satisfacción	32
Figura 4. Seguridad según nivel de satisfacción	33
Figura 5. Fiabilidad según nivel de satisfacción	34
Figura 6. Satisfacción general de los usuarios internos de la Sección Abastecimiento	35
Figura 7. Variable general y sus dimensiones, según nivel de satisfacción	36
Figura 8. ¿El personal de la Sección Abastecimiento se encuentra correctamente uniformado y proyecta una buena imagen?	53
Figura 9. ¿Las instalaciones de la Sección Abastecimiento se muestran limpias y ordenadas?	54
Figura 10. ¿Considera que la Sección Abastecimiento cuenta con los recursos suficientes para realizar su trabajo?	55
Figura 11. ¿Los requerimientos son atendidos en el tiempo oportuno?	56
Figura 12. ¿Los requerimientos son atendidos según las características solicitadas?	57
Figura 13. ¿Los requerimientos son atendidos en la cantidad solicitada?	58
Figura 14. ¿Recibe un trato cordial y empático de parte del personal de la Sección Abastecimiento?	59
Figura 15. ¿Considera que existen excesivos procedimientos para la atención de necesidades? ..	60
Figura 16. ¿El personal de la Sección Abastecimiento se muestra dispuesto a ayudarlo en sus necesidades?	61
Figura 17. ¿El personal de la Sección Abastecimiento atiende durante la jornada de trabajo sin restricción alguna?	62
Figura 18. ¿Se siente satisfecho con la atención brindada por la Sección Abastecimiento?	63
Figura 19. Cuando tiene requerimientos no programados o urgentes, ¿recibe el apoyo necesario de la Sección Abastecimiento para atender su necesidad?	64
Figura 20. ¿El personal de abastecimiento se preocupa por resolver sus quejas oportunamente?	65
Figura 21. Seguridad, según el ítem ¿Considera que el personal de la Sección abastecimiento es eficiente?	66
Figura 22. ¿Considera que el personal de la Sección Abastecimiento realiza actos enmarcados al código de ética de la función pública?	67
Figura 23. ¿El personal de la Sección Abastecimiento muestra dominio en su puesto de trabajo?	68

Figura 24. ¿El personal de la Sección Abastecimiento le orienta sobre los procedimientos de compras públicas?	69
Figura 25. ¿El personal de abastecimiento utiliza un lenguaje sencillo de entender?	70
Figura 26. ¿La Sección Abastecimiento coordina con usted las modificaciones necesarias de los requerimientos?	71
Figura 27. ¿Considera que el personal de la Sección Abastecimiento tiene preferencia por algunos proveedores?	72
Figura 28. ¿Considera que la Sección Abastecimiento administra eficientemente los fondos públicos?	73

RESUMEN

El propósito de este estudio es determinar el nivel de satisfacción de los usuarios internos de la Sección Abastecimiento del Colegio Militar Ramón Castilla de Trujillo durante el año 2017, utilizando el tipo de investigación no experimental puesto que no se ha controlado ni manipulado la variable de estudio. Asimismo, el trabajo es de alcance descriptivo al enfocarse a especificar las características y procesos de la satisfacción, razón por la cual se aplicó el instrumento denominado SERVQUAL, debidamente adaptado de acuerdo a los objetivos específicos y que posteriormente fue validado por expertos en la línea de investigación para probar su confiabilidad estadísticamente y ser aplicado a una muestra de 83 usuarios internos escogidos de manera aleatoria para recoger los datos. Como resultado, se evidenció que los usuarios internos de la Sección Abastecimiento poseen un alto nivel de satisfacción con 60.2% debido a la influencia positiva de las dimensiones de elementos tangibles, empatía y seguridad; sin embargo, las dimensiones de capacidad de respuesta y fiabilidad se ven afectadas por la demora en la entrega de los pedidos, la falta de orientación sobre los procedimientos para realizar una compra eficiente y la preferencia por determinado grupo de proveedores durante las contrataciones públicas.

Palabras clave: Satisfacción de usuarios – elementos tangibles – capacidad de respuesta – empatía – seguridad – fiabilidad – abastecimiento.

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the level of satisfaction of the internal users of the Supply Section of the Ramón Castilla de Trujillo Military School during 2017, using the type of non-experimental research since the study variable has not been controlled or manipulated. . Likewise, the work is descriptive in its focus on specifying the characteristics and processes of satisfaction, which is why the instrument called SERVQUAL was applied, duly adapted according to specific objectives and subsequently validated by experts in the line of research to prove its reliability statistically and be applied to a sample of 83 internal users randomly chosen to collect the data. As a result, it was evidenced that the internal users of the Supply Section have a high level of satisfaction with 60.2% due to the positive influence of the dimensions of tangible elements, empathy and security; however, the dimensions of responsiveness and reliability are affected by the delay in the delivery of orders, the lack of guidance on the procedures to make an efficient purchase and the preference for a certain group of suppliers during public procurement.

Keywords: User satisfaction - tangible elements - responsiveness - empathy - security - reliability - provision.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

REFERENCIAS

- Cabrera Moresco, M. A. (2016). Nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima, Noviembre 2015. Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma.
- Cottle, D. (1991). *El servicio centrado en el cliente*. Ediciones Díaz de Santos.
- Darder, P. P. (2005). *Métodos para medir la satisfacción del cliente*. AENOR. ASOCIACION ESPAÑOLA DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION.
- Denove, C., & D. Power, J. (2006). *Satisfaction*. Portfolio.
- Deulofeu Aymar, J. (2012). *Gestión de calidad en el retail: con la implicación de personas y la satisfacción del cliente en la sociedad*. Difusora Larousse.
- Díaz Rojas, K., & Reyna Bernal, P. (2016). Nivel de satisfacción de los clientes externos de Hyundai en la empresa Servicios Automotrices del Norte SRL. en Cajamarca, 2015. Cajamarca, Perú: Universidad Privada del Norte.
- Escobar Villacis, V. P. (2015). La logística de abastecimiento y la satisfacción de los consumidores de la empresa Aceroscenter Cía. Ltda. Sucursal Ambato. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- G. Vavra, T. (2003). *Cómo medir la satisfacción del cliente según ISO 9001:2000*. Fundación Confemetal.
- Gonzalez, C. (2009). *Conceptos generales de calidad total*. El Cid Editor .
- Guaila Rios, J. (2016). Aplicación modelo SERVQUAL para medición de satisfacción de clientes PYMES de internet fijo FTTH. CNT-Durán. Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill Education.
- Martínez Guillén, M. (2012). *Calidad total y marketing interno*. Ediciones Díaz de Santos.
- Mego Ramírez, F. (2013). Nivel de satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo EsSalud septiembre – octubre 2011. Chiclayo, Perú: Universidad San Martín de Porres.
- Molano Luna, A., Muñoz Plaza, K. N., Pabón Muñoz, J. V., Solarte Palechor, C., & Lasso Díaz, M. P. (2017). Nivel de satisfacción en los usuarios de atención domiciliar de la IPS a SU SALUD HOME CARE en el departamento del Cauca. Cauca, Colombia: Universidad Católica de Manizales.
- Neira García, J. E., & Díaz Portilla, E. L. (2016). Evaluación del nivel de satisfacción del usuario del RENIEC en la oficina registral del distrito de El Porvenir – Trujillo – La Libertad en el año 2014. Trujillo, Perú: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Organismos Supervisor de las Contrataciones del Estado; Ministerio de Economía y Finanzas. (2016). Diagnóstico del Sistema de Adquisiciones Públicas del Perú.
- Peralta Montecinos, J. (2009). *Rol de las expectativas en el juicio de la satisfacción y calidad percibida del servicio*. Red Límite.
- Pérez Rivasplata, L. E. (2016). Modelo de gestión para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios externos de la Clínica Neurológica, Los Parques, Chiclayo, 2015. Pimentel, Perú: Universidad Señor de Sipán.
- Sánchez, P. (2012). *Comunicación y atención al cliente*. Editex.
- Torres M., E., Manzur M., E., Hidalgo C., P., & Barra V., C. (2008). Relación entre las dimensiones de la calidad del servicio y la satisfacción. *Estudios de Administración*, 65-92.
- Vargas Quiñones, M. E., & Aldana de Vega, L. (2015). *Calidad y servicio: concepto y herramientas*. Ecoe Ediciones.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*. Ediciones Díaz de Santos.